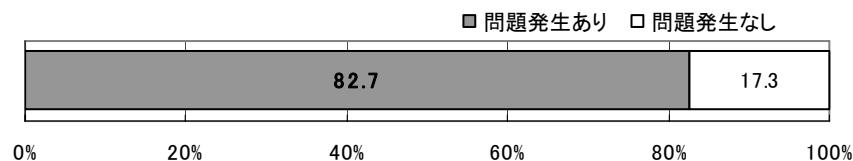
News Release

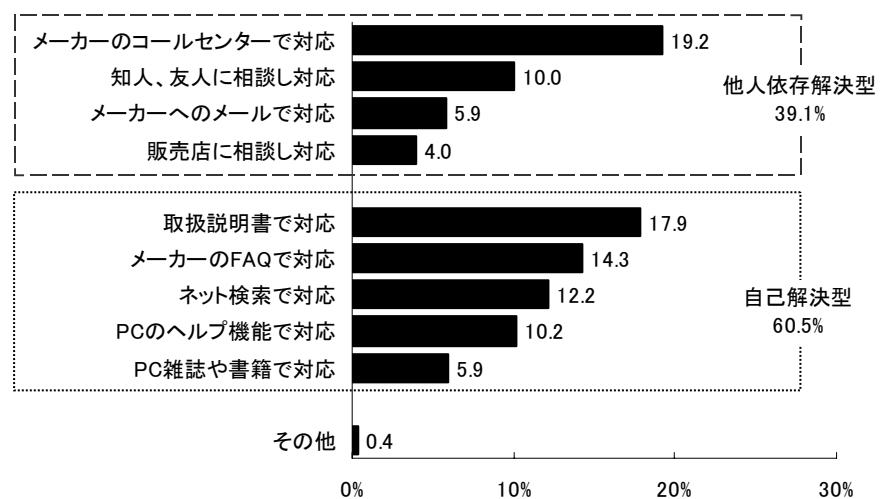
2006/4/10

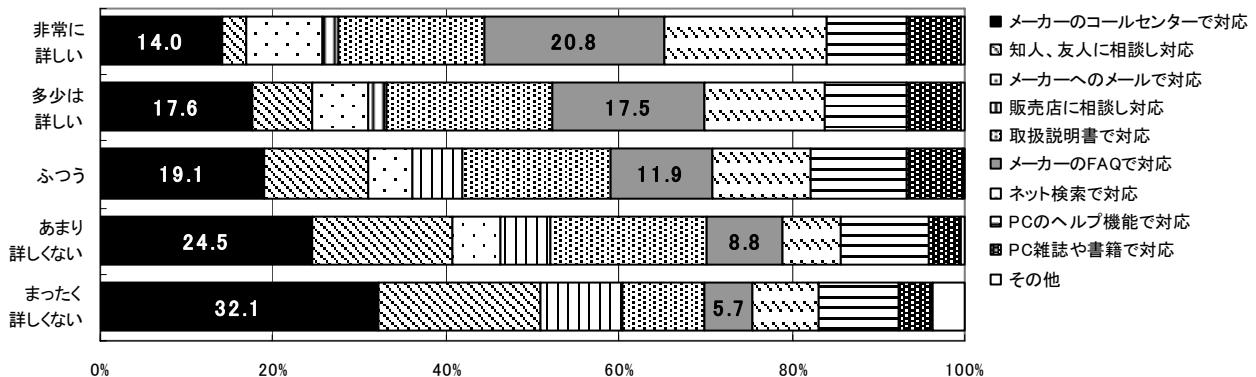
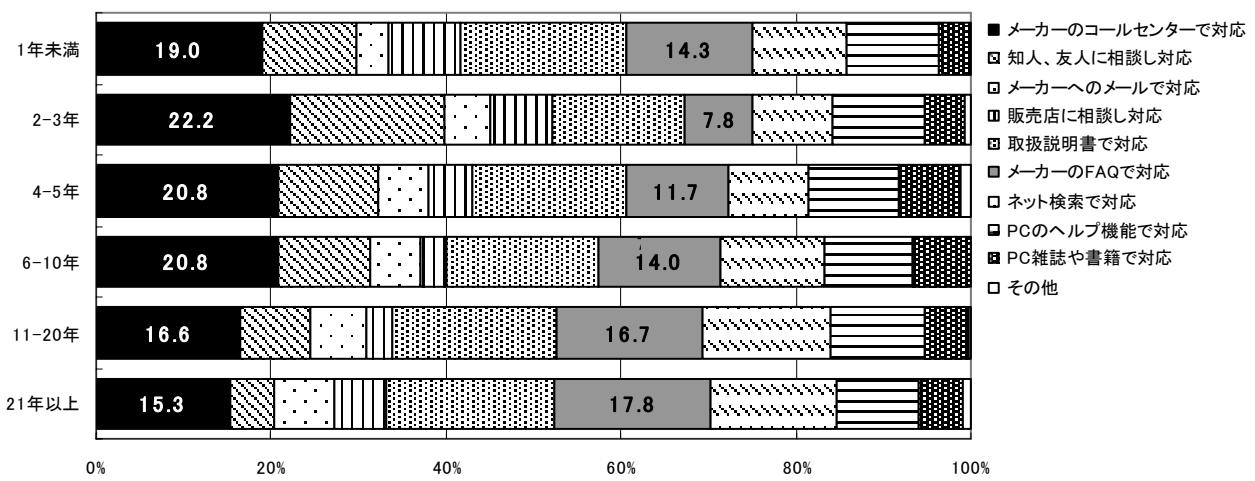
BCN

報道関係者各位

株式会社 BCN
〒113-0033　東京都文京区本郷 3-18-14 本郷ダイヤビル 6F
TEL　03-4236-5200　　FAX 03-3818-3006

本件に関するお問い合わせは下記にお願いします。
BCN　田中繁廣
http://ranking.computernews.com/

コールセンター利用率、PC スキルによる格差大
FAQ など自己解決型サポートの拡充と誘導策がカギに

株式会社 BCN（本社：東京都文京区、代表取締役社長　奥田喜久男）は 3 月 14-15 日に「PC メーカーのサポートに関するアンケート調査」を Web 上で実施した。この結果、PC で問題が発生した際の解決策は「メーカーのコールセンターで対応」が約 2 割を占めてトップ、次いで「取扱説明書で対応」「メーカーの FAQ で対応」が上位を占めた。解決策をコールセンターや知人など外部に求める「他人依存解決型」と、取説や FAQ などを通じて自ら問題解決にあたる「自己解決型」に大別すると、後者が前者を上回り、自ら問題解決を目指す機運が高いことが分かった。ただ、ユーザーのスキルによる格差は大きい。スキルの高いユーザーほど、コールセンター利用率は低く FAQ 利用率は高いが、逆にスキルの低いユーザーでは、センターは高く FAQ は低い、対照的な結果が現れている。コールセンターは人的介在度が高いことからコスト部門と位置づけられ、改革の必要性が以前から指摘されてきた。コスト圧縮に向けて、可能な限り電話サポートの低減化を目指す一方で、実効性の高いネットサポートの拡充と、そこへの誘導策が焦点となりそうだ。

アンケートの有効回答数は 1321 件(男性 64.7%/女性 35.3%、年齢平均 43.1 才、PC 利用歴平均 11.0 年)。このうちナショナルブランド PC を利用する回答者に、PC を利用中に問題が生じたことがあるかと聞いた結果、82.7%が「問題発生あり」と回答した(図表 1)。こうした問題発生時の解決策を複数回答で集計(回答数ベース)したのが図表 2 である。

このなかで、もっとも比率が高いのは、「メーカーのコールセンターで対応」が 19.2%を占めてトップ。次いで「取扱説明書で対応」(17.9%)、「メーカーの FAQ で対応」(14.3%)がベスト 3 を占めた。これらの解決策を他人依存解決型と自己解決型に大別してみると前者は 39.1%、後者は 60.5%で、ユーザーが自ら解決策を見いだし対応する比率が、他人依存による解決策を上回った。自己

解決型の比率が高いのは、PC 歴の平均が 11 年と長く PC に関する知識を持つ回答者が多いことが要因のひとつだが、同時にメーカーの FAQ 集やネットでの検索が浸透しつつあることも見逃せない。

こうした解決策を、回答者が自己判断した PC スキル別に切り分けてみると、スキルの高い回答者ほどコールセンター利用率は低く、スキルが低いほど高い。PC に「非常に詳しい」とした回答者のセンター利用率が 14.0%だったのに対して、「まったく詳しくない」は 32.1%に跳ね上がり格差が目立つ。スキルによる差は FAQ 利用率にも現れている。「非常に詳しい」は 20.8%に達したが、「まったく詳しくない」は 5.7%にとどまり、大きな差が生じている(図表 3)。一方、解決策を PC 歴別に切り分けると、スキル別ほどの明確な相違は現れていないが、PC 歴が長いほどコールセンター利用率は低下、逆に FAQ 利用率は高まる傾向を示している(図表 4)。

PC メーカーは、サービス&サポートの一環としてコールセンターを重視するが、その一方で人的介在度が高いことからセンターコストの圧縮を課題として抱える。古典的な電話サポートに代わるネットサポートの必要性に迫られているのが実態だ。今回の調査結果でスキルの高いユーザーほど自己解決を目指す機運が高いことから、ユーザーのレベルアップをすすめる施策はもちろんだが、スキルを問わず誰でも利用できる実効性の高いネットサポートと、そこへの誘導策が改めてセンター改革のポイントになることを示している。

図表3　PCスキル別の問題発生時の解決策：複数回答

非常に詳しい　14.0　20.8
多少は詳しい　17.6　17.5
ふつう　19.1　11.9
あまり詳しくない　24.5　8.8
まったく詳しくない　32.1　5.7
0%　20%　40%　60%　80%　100%

■ メーカーのコールセンターで対応
知人、友人に相談し対応
メーカーへのメールで対応
販売店に相談し対応
取扱説明書で対応
メーカーのFAQで対応
ネット検索で対応
PCのヘルプ機能で対応
PC雑誌や書籍で対応
その他

図表4　PC歴別の問題発生時の解決策：複数回答

1年未満　19.0　14.3
2-3年　22.2　7.8
4-5年　20.8　11.7
6-10年　20.8　14.0
11-20年　16.6　16.7
21年以上　15.3　17.8
0%　20%　40%　60%　80%　100%

■ メーカーのコールセンターで対応
知人、友人に相談し対応
メーカーへのメールで対応
販売店に相談し対応
取扱説明書で対応
メーカーのFAQで対応
ネット検索で対応
PCのヘルプ機能で対応
PC雑誌や書籍で対応
その他

本リリースについて、今後メールでの配信をご希望の方がいらっしゃれば、対応させていただきます。
お名前・会社名をメールにてお知らせ下さい。　お問い合わせ先：release@bcn.co.jp